

Socialinė politika

Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje

Ieva ADOMAITYTĖ-SUBAČIENĖ

Vilniaus universiteto Socialinio darbo katedros doktorantė, kokybės konsultantė.

El. paštas: ieva@konsultantas.eu

Santrauka. Straipsnyje aptariami iššūkiai socialinių paslaugų sektoriui ir poreikis kurti kokybės valdymo ir užtikrinimo sistemą. Socialinių paslaugų sektorius yra vienas iš sparčiausiai augančių nūdienos ekonomikos sektorių Europoje, daugėjant paslaugų gavėjų, mažėja valstybės galimybės prisidėti prie socialinių paslaugų organizavimo, taip išryškėja visuomenės savireguliacijos funkcijų poreikis ir socialinių paslaugų sektoriaus ekonomizavimo problema. Straipsnyje pateikiamas socialinių paslaugų teikimo Lietuvoje kontekstas, analizuojami nauji iššūkiai, kylantys šiam sektoriui, ir grindžiama būtinybė diegti kokybės užtikrinimo ir vertinimo modelius. Straipsnyje taip pat analizuojamos skirtingos kokybės koncepcijos ir šių koncepcijų taikymo socialinių paslaugų sektoriuje galimybės ir teorinės prielaidos. Aptariant socialinio darbo specifiką ir klientų įtraukimo svarbą, analizuojamas išorinio kokybės užtikrinimo, paremto griežtu standartizavimu, ir vidinio kokybės užtikrinimo, kuris remiasi profesine savireguliacija ir etika, santykis. Straipsnyje pateikiamos socialinių paslaugų standartizavimo prielaidos ir bruožai, aptariama standartizavimo praktika Europoje. Taip pat nagrinėjama kokybės apibrėžimo kaip bendro suinteresuotų šalių susitarimo problema ir analizuojamas socialinių paslaugų kokybės sąvokos vartojimo kontekstas bei kokybės apibrėžties interpretacijos Lietuvos strateginiuose dokumentuose.

Pagrindiniai žodžiai: socialinių paslaugų kokybė, kokybės užtikrinimas, kokybės vadyba, kokybės apibrėžtis.

Įvadas

Vienas iš sparčiausiai augančių nūdienos ekonomikos sektorių Europoje – socialinių paslaugų sektorius. Šis sektorius užima penktąją vietą ES pagal paslaugų sektorių augimą; nuo 2000 metų jame buvo sukurta 4,2 milijono naujų darbo vietų (CEDEFOP, 2010). Visuomenėje įsivyrąja neliberalios tendencijos, kai, augant paslaugų gavėjų skaičiui, mažėja valstybės galimybės (tai lemia ne tik ekonominiai aspektai, bet ir kintami santykiai visuomenėje) prisidėti prie socialinių paslaugų organizavimo, taip išryškinant visuomenės savireguliacijos funkciją (Naujanienė, 2011). Valdžios institucijos nebėra vadovaujantis darinys, pamažu pereinama prie bendradarbiavimo su kitais sektoriais paradigmos, skatinama partnerystė ir darbas įvairiose platformose. Kitas kismo elementas – deinstitucionalizacija, susijusi ne tik su paslaugų persikirstymų iš institucijų bendruomenei, bet ir su naujos socialinio darbo kultūros kūrimu, formuojant naują „pirmųjų greitųjų darbuotojų“¹ požiūrį į klientus (CEDEFOP, 2010). Visi šie pokyčiai lemia, kad tiek praktiniame lauke, tiek tyrimuose socialinių paslaugų kokybei apibrėžti yra taikomi vis platesni ir daugiau

¹ Tiesiogiai dirbančių su klientais.

elementų apimantys apibrėžimai (Kondrataitė, 2012). Siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę, skirtingai nei versle, reikia vertinti ne tik rezultata, bet ir procesą, darbuotojų požiūrį, empatiją ir kontakto užmezgimo pobūdį. Anot Urnikio (2014), „formuojasi naujas požiūris, įvardijamas kaip viešųjų paslaugų savybių dominavimo teorija ar į procesus orientuota veiklos logika“. Šis požiūris neigia gamybos sektoriuje paplitusią nuomonę, kad rezultatas – kliento pasitenkinimas, atspindi paslaugos / produkto kokybę.

Lietuvoje per trumpą laiką socialinio darbo profesija susidūrė su dideliais iššūkiais, nes paslaugų raidai ir ES lygiui pasiekti (bent jau socialinės politikos prioritetų kontekste) turėjome tik 20 metų. Informacinių technologijų plėtra keičia žmonių santykius, besivystantys socialiniai judėjimai lemia šeimos instituto pokyčius, individas susiduria su naujais pasirinkimais bei reikalavimais ir prisiima didelę šių pasirinkimų įgyvendinimo riziką (Ferguson, 2001). Iš čia išplaukia nauji iššūkiai socialinio darbo praktikai. Socialinio darbo praktikoje tampa svarbus „individualizavimas“ (Ferguson, cit. Giddens, 1992). Baumanas teigia, kad „kapitalistinės santvarkos sąlygomis varguomenė (*underclass*) traktuojama kaip ištisa nusikaltėlių (*criminals*) minia, kurią reikia uždaryti už kalėjimo sienų, nes būti vargšu – tai nusikaltimas“ (Banevičiūtė, 2005). Kadangi pagyvenusių asmenų identitetas artimesnis skurstančiųjų, o ne vartotojų, didėja pagyvenusių asmenų socialinės atskirties problema (Rapolienė, 2007). Įvairios socialinio darbo klientų grupės nūdienos visuomenėje yra išstumiamos į paribį. Išaugus žiniasklaidos poveikiui, postmodernioji visuomenė dažnai kuria marginalų socialinio darbuotojo kliento atvaizdą (Mataitytė-Diržėnė, 2011), kuria mitus, kurie apsunkina sėkmingą socialinių darbuotojų intervenciją. Dabartinės socialinio darbo praktikos problemas Lietuvoje detalai aptaria L. Gvaldaitė (2007), ji nurodo tokias problemas; intervencijos fragmentavimas, poreikių redukavimas, bendradarbiavimo, bendros sistemos trūkumas, kontrolės intervencija ir kita. Naujus iššūkius socialinio darbo praktikai kuria socialinių paslaugų ekonomizavimo tendencijos, kuriasi socialinių paslaugų rinka, socialinių paslaugų įstaigos turi gebėti taikyti naujausius viešosios vadybos principus, tiek valstybinio, tiek nevyriausybinių (NVO) sektoriaus veikloje (Žalimienė, 2006). Dėl šių tendencijų ypač svarbu analizuoti socialinio darbo praktiką siekiant jos kokybinės raiškos, tam reikalinga kokybės sąvokos apibrėžtis.

Socialinių paslaugų kokybės problema mažai analizuojama akademiniam diskurse, didžiausią indėlį šioje srityje Lietuvoje atliko L. Žalimienė (2001, 2006, 2007, 2013). Tačiau kokybė yra pamatinė tema teikiant socialines paslaugas dėl keleto aspektų. Visų pirma, socialinių paslaugų vartotojai dažniausiai yra pažeidžiamos grupės nariai, kurių galimybė pasirūpinti savimi ir priimti sprendimus dažnai yra ribota. Atsižvelgiant į Europos Sąjungos pamatines vertybes ir Lietuvoje ratifikuotas įvairias tarptautines konvencijas, būtina stebėti paslaugų teikimą, siekiant užtikrinti pažeidžiamų grupių teises, ir jį nuolat tobulinti. Antra, socialinės paslaugos yra finansuojamos valstybės arba savivaldybės biudžeto lėšomis, todėl, didėjant poreikiui ir mažėjant valstybės galimybėms finansuoti socialines paslaugas, tampa ypač svarbu, kad lėšos būtų naudojamos efektyviai, taip pat vidinis organizacijų valdymas, personalo politikos formavimas. Ir, trečia, norint pritraukti į socialinio darbo lauką kūrybingų, verslių, gebančių kritiškai mąstyti ir ieškoti sprendimų darbuotojų, būtina didinti socialinių paslaugų sektoriaus patrauklumą. Efektyvus kokybės valdymas gali prisidėti prie šių tikslų.

Šio straipsnio tikslas – aptarti socialinių paslaugų kokybės sistemos atsiradimo prielaidas ir kokybės bruožus Lietuvoje.

Straipsnyje aptariamos skirtingos kokybės koncepcijos, socialinių paslaugų standartizavimo bruožai, analizuojami kokybės užtikrinimo socialinių paslaugų organizacijose būdai ir pagrindinės kokybės prielaidos.

Socialinių paslaugų kokybės sistemos teorinės prielaidos

Žodis kokybė (lot. *Qualis*) lotyniškai reiškia „koks“, „iš ko“, taigi pati savaime tai „tuščia“ sąvoka, tiesiogiai susijusi su reikšmių palyginimu. Pripažįstant, kad neegzistuoja kokybė *per se*, yra skiriama keletas kokybės sampratų (Ruževičius, 2007):

- Kokybė kaip ekonominis naudingumas, kai produkto ar paslaugos kokybė negali būti atsieta nuo jo kainos (investicijų).
- Kokybė kaip proceso valdymas (atitiktis reikalavimams ir standartams)
- Kokybė kaip atitiktis standartams. Kokybei įvertinti naudojami objektyvūs ir išmatuojami rodikliai. Jei pasiekiami nustatyti rodikliai / standartai – paslauga laikoma aukštos kokybės.
- Kokybė kaip vartotojų poreikių patenkinimas. Šios koncepcijos pradžios tašku laikomas pripažinimas, kad kokybė suvokiama labai individualiai, šis suvokimas priklauso nuo vartotojų lūkesčių ir turimos patirties. Taigi kokybė kaip individualizuotas matas gali kisti, kintant lūkesčiams. Pavyzdžiui, jei paslaugų teikėjas gali patenkinti žemiausius kliento lūkesčius, jo teikiama paslauga yra tokios kokybės, kurios tikimasi.
- Kokybė kaip nuolatinis tobulėjimas. Tai įmanomai aukščiausių standartų siekimas tam tikroje paslaugų kategorijoje. Kokybės standartai nustatomi srities profesionalų. Socialinių paslaugų kontekste vartojamas geriausios praktikos terminas.

D. Garvin (1988) pateikia panašų kokybės koncepcijų skirstymą, analizuoja kliento vertinimo, produktų / paslaugos vertės, defektų nebuvimo, atitikties standartams požyrius. Į visas aptartas sampratas yra įtrauktas jautrumo paslaugos vartotojo / tiekėjo poreikiams matmuo, todėl, kalbant apie socialinio darbo paslaugų kokybę, svarbu aptarti, kaip yra traktuojami klientų poreikiai, ar tam tikrais atvejais klientų dalyvavimas yra vertybė ir viena iš kokybės dimensijų. Bene svarbiausiu iššūkiu tampa ne pati kokybės vertinimo sistema ar būdai kokybei matuoti, kiek aiškus visų suinteresuotų šalių (kitaip dar vadinamų dalininkais, angl. *stockholders*) susitarimas dėl kokybės sąvokos ir sudedamųjų. Šis procesas yra sudėtingas vien todėl, kad, remiantis socialinio konstruktyvizmo paradigma (Berger ir Lukmann, 1999), tikrovė yra konstruojama socialiai, todėl, siekiant apibrėžti tam tikrus visuomenėje vykstančius procesus, reikia suvokti, kaip subjektyvios prasmės tampa objektyviu faktiškumu žmonių sąmonėje. Žmogaus pasaulio suvokimo formavimąsi veikia socialinis kontekstas, kuriame jis gyvena, ir socialiai kuriamos realybės nuolatinė kaita. Kaip teigia Blumer, kolektyvinės veiklos metu žmonės kuria, perkuria savo socialinius vaidmenis priklausomai nuo kintamųjų skaičiaus, o tam tikros socialinio gyvenimo reikšmės atsiranda dėl žmonių sąveikos (Leonavičius et al, 2005). Taigi socialinio darbo kokybės sąvokų individualiu lygmeniu gali būti daug ir įvairių, atsižvelgiant į turimą patirtį, socialinę aplinką, požiūrį į socialinį darbą ir jo klientą, socialinį vaidmenį arba skirtingą sąveiką. Todėl kokybė kaip reikšmė turi būti determinuota socialinės sąveikos būdu. Akivaizdu, kad šiam procesui reikia daug laiko, o socialinis diskursas šia tema mūsų visuomenėje nėra prasidėjęs, pasigendama mokslinių ir praktinių kokybės apibrėžties paieškų.

Socialinių paslaugų standartizavimo atsiradimas ir pagrindiniai bruožai

Iš pramonės ir privataus verslo sektorių kilusi kokybės ir jos užtikrinimo idėja ilgą laiką atrodė nepriimtina socialinio darbo laukui, pagrįstai teigiant, kad socialinio darbo paslaugos negali būti standartizuotos, jos kuriamos sąveikoje su klientu, o šios sąveikos rezultatas (kokybė) priklauso nuo paslaugos teikėjo tiek pat kiek ir nuo jos gavėjo (Koch-Nielsen Inger, 2003). Tačiau pastarąjį dešimtmetį ar net kelis dešimtmečius didėjantis socialinių paslaugų mastas ir naujas jų teikimo kontekstas, papildytas inovacijomis ir holistiniu požiūriu, galutinai įtvirtino kokybės sąvoką socialinių paslaugų teikimo srityje (Netten, et al, 2007). Pasaulio ekonomikos globalizacija lemia didėjančių organizacijų konkurencinį klimatą, taigi kokybė tampa lemiamu organizacijų konkurencingumo elementu. 1980 metais susiformavusi visuotinės kokybės vadybos doktrina lėmė spartų vienodų metodų, principų ir kriterijų taikymą įvairiose šalyse formuojant kokybės politiką, kuriant tarptautines akreditavimo ir kokybės sertifikavimo sistemas (Dowling, M.; Client, 2008).

Privačiame sektoriuje įsitvirtinusios standartizuotų kokybės, aplinkos saugos, informacijos saugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos sistemos bei modeliai (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, OHSAS 18001 ir kt.) ir visuotinės kokybės vadybos susiformavimas sparčiai skinasi kelią į viešojo sektoriaus įstaigas (Lukauskienė, Ruževičius, 2013). Europos Sąjungos kokybės programoje (angl. *European Quality Management Programme*) kokybė yra nurodoma kaip pagrindinis Europos organizacijų veiklos instrumentas.

Standartizaciją galima apibūdinti kaip veiklą, kurios tikslas įvesti optimalią tvarką tam tikroje srityje, pateikiant bendrąsias nuostatas ar reikalavimus (Ruževičius, 2006). Standartizacijos tikslas ne tik apsaugoti žmonių sveikatą ar sudarytas sąlygas laisvai prekybai ir paslaugoms, bet ir efektyvinti išteklių naudojimą, taip pat gerinti paslaugų kokybę. (Ruževičius, 2006). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas, prasidėjęs ekonominės naudos paieškomis, kai pagrindinis rodiklis buvo „kiek žmonių gavo paslaugas ir už kokią sumą?“, vėliau virto kokybinių rodiklių paieška, klausiant, „kaip (kokybiškai) jiems buvo padėta?“ (Netten, Forde, Malley, 2007). Buvo pradėta orientuotis į procesinių paslaugų teikimo kokybės vertinimą. Į viešųjų socialinių paslaugų planavimą ir tiekimą vis labiau įsitraukiant visuomenei (Urnkis, 2014), paslaugos modernizuojamos, viešajam sektoriui pradedami taikyti principai, anksčiau galioję tik versle: paslaugų teikėjai skatinami varžytis siekiant geresnės kokybės, paslaugų vartotojai vis labiau dalyvauja priimančiais sprendimais, viešųjų paslaugų teikėjai savo veikloje labiau vadovaujasi organizacijos vertybėmis nei formaliomis taisyklėmis ir procedūrų aprašymais; siūloma vis daugiau paslaugų, skirtų segregacijai mažinti (Smalskys, Skietrys, 2008).

Europos bendrąją socialinių paslaugų kokybės sistemą galima vadinti tam tikru rekomenduojamu standartu. Šis sistema numato rekomendacinio pobūdžio kokybės užtikrinimo principus ir kriterijus, tokius kaip antai, *prieinamumas*, suprantamas kaip platus socialinių paslaugų spektras, turėtų ne tik atliepti specifinius vartotojų poreikius, bet ir pagal galimybes užtikrinti tinkamiausios paslaugos pasirinkimo galimybes. *Įperkamumas*, kai socialinės paslaugos turėtų būti nemokamos arba įperkamos. *Orientuotos į asmenį*. Socialinės paslaugos turi būti teikiamos lanksčiai, atsižvelgiant į asmeninius poreikius, užtikrinant lygias galimybes, nepaisant kultūrinių / etninių, lyties, tikėjimo skirtumų, fizinių, intelektinių ir socialinių ypatumų. Kitas kriterijus yra paslaugų *įvairiapusiškumas*. Socialinių paslaugų teikimas turi būti suplanuotas ir vykdomas integruotai, t. y. atliepti kliento poreikių įvairovę, galimybes ir pageidavimus; gerinti kliento ir jo artimiausios

aplinkos gyvenimo kokybę. Taip pat rekomenduojama vertinti paslaugų *tęstinumą ir orientaciją į rezultatus*. Socialinės paslaugos turėtų būti organizuojamos ir teikiamos nenutrūkstamai, atsižvelgiant į kliento poreikių pokyčius, išvengiant galimos pertrūkio žalos. Taip pat orientuotos į naudą klientui ir jo artimiausiai aplinkai (šeimai), netiesiogiai – į naudą bendruomenei. Paslaugų teikimas optimizuojamas remiantis periodinių vertinimų duomenimis, kurie apimtų klientų ir kitų socialinių partnerių grįžtamojo ryšio informaciją.

Europos socialinių paslaugų kokybės sistema (angl. *Voluntary European Quality Framework for Social Services*) skirta asmeniui teikiamų socialinių paslaugų kokybei užtikrinti. ES šalyse socialinių paslaugų organizavimas skiriasi atsižvelgiant į sociokultūrinį, istorinį palikimą, tačiau iš esmės atitinka bendrus ES tikslus ir keliamus reikalavimus socialinės apsaugos ir įdarbinimo sistemoms. Šie kokybės principai įkūnija bendrai pripažįstamas ir sutampančias vertybes ir siekia suvienodinti supratimą apie socialinių paslaugų kokybę, taip pat paskleisti gerąją praktiką. Vienintelis Europoje specializuotas socialinių paslaugų kokybės standartas yra EQUASS (*European Quality Assurance for Social Services*), kurį sukūrė Europos reabilitacijos platforma (ERP). Šiuo metu Europoje EQUASS kokybės sistemą yra įsidedusios daugiau nei 400 organizacijų. Lietuvoje EQUASS kokybės sistemą yra įdiegusios keturios organizacijos, teikiančios socialinės, profesinės reabilitacijos ir profesinio mokymo paslaugas neįgaliesiems ar kitiems socialinę atskirtį patiriantiems asmenims. Viena vertus, tai lemia didelės tokios sistemos diegimo ir priežiūros išlaidos, kita vertus, Lietuvoje nėra palankios organizacinės kultūros, valstybinės politikos ir politinės valios. Reikia pripažinti, kad, atsižvelgdama į savo istorinį ir kultūrinį paveldą, socialinio darbo plėtros tradicijas, kiekviena šalis kuria savo socialinių paslaugų standartus. Skirtingus socialinių paslaugų turinio ir kokybės standartus ar rekomendacijas turi Čekija, Airija, Didžioji Britanija, Australija, JAV (tiesa, čia standartai nėra kuriami nacionaliniu lygiu).

Vienas iš pirmųjų bandymų Lietuvoje apibrėžti socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir standartizuoti paslaugų teikimą buvo 2007 m. (papildyta 2012 m.) patvirtintos Socialinės globos normos (standartas). Socialinės globos normos aprašo IV.6 punkte nurodoma, kad „siekdama socialinės globos efektyvumo, socialinės globos įstaiga (išskyrus šeimynas) nuolat pati vertina savo veiklą“, tačiau apraše nenurodoma, kaip šiuos vertinimo veiksmus vėliau įstaiga turi panaudoti nuolatiniam tobulinimui, kuris yra esminis prieš šimtą metų kokybės guru E. Demingo sukurtu ciklo elementas. Dokumente apibrėžti kokybės kriterijai taikomi fragmentiškai, nes socialinių paslaugų įstaigos nėra sistemaiškai parengtos juos taikyti, taip pat nėra kompetentingos kriterijų taikymo vertinimo institucijos. Kitose srityse, kaip antai aukštajame moksle, beveik visos aukštosios mokyklos turi įdiegusios vienokias ar kitokias kokybės sistemas, socialinių paslaugų kokybės reikalavimų sistemos kol kas Lietuvoje nesukurta ES.

Nuo 2013 metų Lietuvoje galiojančią socialinių paslaugų įstaigų licencijavimo tvarką galima priskirti prie socialinių paslaugų standartizavimo naujo etapo. Tačiau pažymėtina, kad nauja tvarka yra orientuota į institucinį paslaugų kontrolės (tačiau ne kokybės užtikrinimo) modelį (licencijuojant vertinama įstaigos patalpų skaičius, personalo skaičius, personalo išsilavinimas), tačiau tvarkoje nėra į klientą orientuotos paradigmos aspektų. G. Osborne ir T. Gaebler (1992) vienu iš svarbiausių naujosios viešosios vadybos principu įvardijo valdžios verslininkiškumą, kuris remiasi visų pirma kliento poreikių tenkinimu (Tumėnas, 2010). Lietuvoje, 2010 metų tyrimo duomenimis, orientacija į vartotojus siekiant paslaugų kokybės yra menka. Apklausos duomeni-

mis, net 55 proc. apklaustų institucijų neatliko jokių paslaugų vartotojų apklausų dėl paslaugų kokybės (Lietuvos pažangos strategija). Čia verta prisiminti visuotinės kokybės vadybos principus, juolab kad viešųjų paslaugų modernizavimo tyrėjai (J. Hartley, M. Allison; J. Benington; J. Clarke, S. Gewirtz, E. McLaughli) teigia, kad viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos turės perorientuoti ir pradėti mąstyti remdamosi verslo logika, nes paslaugų teikimo ir vartotojų išlaidos nuolat didėja (Gower, 2003).

Galima diskutuoti, ar standartizacija yra tinkamiausias būdas užtikrinti socialinių paslaugų, kurios yra labai specifinės, kokybę. Siekiant užtikrinti kokybę, autorė siūlo skirti du pagrindinius metodus: išorinį, arba direktyvųjį, ir vidinį. Pirmasis veikia, kai sukuriama standartiniai reikalavimai konkrečiai paslaugai, ir tai dažniausiai atlieka paslaugos užsakovas (finansuotojas), socialinių paslaugų – savivaldybė arba valstybė. Antrasis – vidinis priklauso nuo organizacijos kokybės kultūros, darbuotojų motyvacijos, vertybių sampratos. Šis metodas veikia kolektyvinės organizacijos principu, kai įgaliojimai suteikiami nusprendus bendrai kolektyvui, būdingas ribotas taisyklių taikymas, labiau pabrėžiama socialinė kontrolė (Ellerman, 1989). Tokioje organizacijoje vyrauja darbuotojų kompetencijų ugdymo principai, kurie apima prioriteto teikimą komandiniam darbui ir komandų bendradarbiavimui organizacijoje, baimės (suklysti, kritikuoti ir kt.) atmosferai panaikinti organizacijoje (Ruževičius, 2005). Siekiant įgyvendinti šį metodą, būtina užtikrinti ypač kompetentingų profesionalų, kurių veikla remtųsi etika, vertybėmis ir dideliu profesionalumu, rengimą. Tokie profesionalai gebėtų pasirinkti individualius poreikius labiausiai užtikrinantį veiklos modelį ar teoriją be standartizuotų rekomendacijų. Kitaip tariant, šis būdas remiasi profesionaliu kokybės užtikrinimo modeliu, grindžiamu profesine savireguliacija ir autonomija. Šiam metodui labai svarbu paslaugų teikėjų profesinis pasirengimas, motyvacija ir jų darbo apmokėjimas. Lietuvoje socialinį darbą dirbantys asmenys yra apmokami vidutiniškai žemai, 2013 metais atliktas tyrimas parodė, kad ketvirtadalis socialinių darbuotojų Lietuvoje patys gauna socialinę paramą (Žalimienė et al, 2013). Socialinio darbo studijos dėl menko profesijos prestižo ir mažo atlyginimo nėra patrauklios patiems gabiausiems. Lietuvai kyla didelis iššūkis, kaip pasiekti socialinių paslaugų kokybę, neturint konkrečių standartų ir tinkamų žmogiškųjų išteklių. Dar 2007 metais L. Žalimienė teigė, kad „daugelį socialinių paslaugų teikimo problemų padėtų spręsti socialinių paslaugų standartizavimas“. Parton (2000) teigimu, šiuo metu socialinio darbo praktikai yra atsidūrę detalių procedūrų, aprašų, tvarkų, rezultatų vertinimo priemonių periode ir šie, kaip autorius teigia, „vadybiniai neaiškumai“ turi poveikį tiek jų profesiniams įgūdžiams, tiek psichologiniam nusiteikimui. Aiški standartizuotų rekomendacijų sistema padėtų išspręsti šiuos „vadybinius neaiškumus“ ir galėtų būti taikoma kaip laikina priemonė kuriant darnią socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.

Socialinių paslaugų kokybės samprata nacionaliniuose strateginiuose dokumentuose

Siekiant identifikuoti kokybės socialinių paslaugų sektoriuje apibrėžties sunkumus, atlikta Lietuvos strateginių dokumentų analizė. Analizės metu buvo gilinamasi į ilgos trukmės (10–20 metų) planavimo dokumentus – Valstybės pažangos strategiją bei vidutinės trukmės planavimo dokumentus (Lietuvos Respublikos Vyriausybės programas (iki 4 metų; 7–9 metų Nacionalinę pažangos programą bei 7–9 metų vienos arba kelių valdymo sričių plėtros programas). Iš

viso analizuota 15 skirtingo laikotarpio strateginių dokumentų, apibrėžiančių Lietuvos socialinės politikos kryptis.

Pagrindiniai dokumentų analizės kriterijai buvo išskirti remiantis kokybės samprata ir Europos socialinių paslaugų sistemoje rekomenduojamais kokybės principais. Atlikus analizę buvo nustatyta, kad įvairaus lygmens strateginiuose dokumentuose socialinių paslaugų kokybės sąvoka nėra apibrėžta, o tekstuose dažnai vartojama taikant skirtingus kontekstus ir skirtingas interpretacijas. Dokumentuose pateikiamas paslaugų kokybės reglamentavimas leidžia socialinių paslaugų kokybės apibrėžtis suskirstyti į tris sąlygines konteksto kategorijas:

Socialinių paslaugų kokybė kaip prieinamumas. Viena iš dažniausiai naudojamų socialinių paslaugų kokybės koncepcijų šalies strateginiuose dokumentuose yra susijusi su paslaugų tinklo plėtra ir prieinamumo užtikrinimu. Vertinant kokybės koncepcijas evoliucijos požiūriu, tai labiau „kiek“ negu „kaip“ koncepcija. Daugelyje nagrinėtų dokumentų kontekstas, kuriame vartojama kokybės apibrėžtis, yra susijęs su paslaugų prieinamumu vartotojams. Preziumuojama, jeigu paslauga bus prieinama arčiau namų arba bet kuriuo metu (vietos ir laiko matmuo), ji bus kokybiška. Remiantis Europos bendrąja socialinių paslaugų kokybės sistema, prieinamumas yra apibrėžiamas kaip paslaugų organizavimo dalis. Todėl strateginiame (nacionaliniame) paslaugų organizavimo kontekste šis matmuo yra svarbus. Daugelyje nagrinėtų dokumentų paslaugų teikimo tikslai yra susiję su socialinių paslaugų tinklo bendruomenėje plėtojimu ir praktinį socialinį darbą dirbančiųjų darbo kokybės gerinimu: „bus plėtojama švietimo, sveikatos, socialinių paslaugų šeimoms infrastruktūra, jos darosi įvairesnės, gerėja jų kokybė“; „bus skurtos geresnės kokybės ir lengviau prieinamos vaikų priežiūros ir ugdymo paslaugos“; „netolygus asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas neužtikrina neįgaliesiems vienodos paslaugų kokybės“; „užtikrinti bendruomenėse gyvenančių neįgaliųjų poreikius ir socialinės rehabilitacijos paslaugų prieinamumą bei kokybę“ Reikia pažymėti, kad strateginiuose dokumentuose, net valstybės pažangos strategijoje nėra detalizuojamas strateginis kokybės suvokimas. Nėra aišku, kaip politikos formuotojai siūlo apibrėžti kokybę ir kaip ji vertinama. Strategijų prieduose (veiksmų planuose, priemonėse ir įgyvendinimo gairėse) nėra detalizuojamas kokybės prieinamumo turinys, t. y. nenurodoma, kas tiksliai turi būti padaryta kokybei kaip prieinamumui pasiekti. Kitais atvejais pateikiamas gana abstraktus planas, kurį sunku pamatuoti. Pavyzdžiui, numatyta priemonė „atlikti lyginamuosius invalidų gyvenimo kokybės tyrimus ir numatyti jų gyvenimo sąlygų gerinimo bei artinimo prie bendrųjų gyvenimo standartų konkrečias priemones“. Šis dokumentas galioja nuo 2000 m., todėl terminija šiandien mums atrodo tolima, tačiau reikia paminėti, kad nuo 2000 m. taip ir neturime aiškių „bendrųjų gyvenimo standartų“, taigi negalime niekaip išmatuoti, kada gyvenimo kokybė ar gaunamų paslaugų kokybė pagerės.

Priemonių vertinimo problema taip pat egzistuoja. Reikia pabrėžti, kad prieinamumui matuoti dokumentų prieduose dažniausiai yra skiriami kiekybiniai rodikliai (kai kurie dokumentai pagal pobūdį ir paskirtį priemonių ir rodiklių sistemos neturi), tačiau nėra detalizuojama, kaip prieinamumas padidins paslaugų kokybę. Taigi nėra nustatyta prieinamumo ir kokybės ryšio, nors šios kategorijos vartojamos kartu bendrame kontekste.

Analizuojant Nacionalinio pranešimo apie Lietuvos socialinės apsaugos ir socialinės aprėpties strategiją tekstą pastebėta, kad antrasis šios strategijos prioritetas numato „gerinti kokybiškų paslaugų prieinamumą“. Situacijos analizė apima kiekybinius rodiklius: didesnę gavusių paslaugas asmenų skaičių, didėjančių darbuotojų skaičių ir pan., tačiau nekalbama apie šių paslaugų kokybę.

Analizuojant šio prioriteto priemones nurodoma, kad, mažinant vaikų skurdą, 2006–2008 m. Lietuvoje imtasi dvejopų priemonių. Pirma, nuo 2007 m. rugsėjo 1 d. „*pratęstas išmokos vaikui mokėjimas vieną ar du vaikus auginančių šeimų vaikams iki 12 metų*“. Antra, nuo 2007 m. pradėta taikyti nauja paramos mokiniams iš nepasiturinčių šeimų rūšis – „*aprupinimas mokinio reikmenimis*“. Abi šios piniginės paramos priemonės nėra ilgalaikės šeimų skurdo mažinimo priemonės ir abejotina, ar yra skirtos užtikrinti paslaugų šeimai kokybę, nes paslaugų esmė yra kontaktas tarp jas teikiančio ir jas gaunančio. Trečio strategijos prioritetinio tikslo viena iš priemonių numato „*plėtoti paslaugų pagyvenusiems asmenims tinklą ir gerinti jų kokybę (stacionarių, nestacionarių ir paslaugų namuose)*“. Nacionalinėje neįgalųjų socialinės integracijos 2013–2019 metų programoje (2012) taip pat nurodoma, kad „*netolygus asmens sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumas neužtikrina neįgaliesiems vienodos paslaugų kokybės*“; „*užtikrinti bendruomenėse gyvenančių neįgalųjų poreikius ir socialinės rehabilitacijos paslaugų prieinamumą bei kokybę*“.

Matoma aiški kokybės ir prieinamumo sąsaja. Tiesa, kai kurių programų įgyvendinimo kriterijai apima tam tikrus „minkštuosius kokybės aspektus“, tokius kaip antai neįgalųjų gyvenimo kokybės indeksas ir neįgalųjų lygių galimybių užtikrinimo indeksas. Kita vertus, reikia pažymėti, kad šie indeksai ir jų taikymo metodikos nėra parengtos, o dažnai yra sunku rasti organizacijų, kurios jas taikytų. Kaip minėta šiame straipsnyje, kokybės užtikrinimo modeliams diegti reikia politinės valios ir tvarios valstybės socialinės politikos. Tokios valios apraiškų kol kas nematoma politinėje realybėje. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje (2012) išskirti neatidėliotini Vyriausybės veiklos prioritetai neapima socialinių paslaugų kokybės gerinimo, nors Vyriausybės programos VII skirsnyje nurodoma, „*gerinsime socialinių paslaugų prieinamumą ir kokybę*“. Taigi ir Vyriausybės programoje kokybė taip pat yra naudojama prieinamumo kontekste ir galbūt būtent todėl nėra siūloma papildomų priemonių paslaugų kokybei užtikrinti.

2013 m. Nacionalinėje reformų darbotvarkėje nurodoma, kad, didinant socialinių paslaugų kokybę, buvo parengtos naujos redakcijos socialinės globos normos, parengtos ir patvirtintos socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklės, parengta Integralios pagalbos plėtros programa. Taigi matoma pažanga siekiant efektyviau valdyti socialinių paslaugų organizavimą, tačiau žvelgiant chronologiškai (nors autorė nekėlė tikslo rasti chronologinių tendencijų ar nustatyti dinamiką, nes visi nagrinėti teisiniai dokumentai galioja) matoma, kad socialinių paslaugų kokybės samprata kito menkai.

Socialinių paslaugų kokybė kaip bendradarbiavimas. Antroji rečiau aptinkama kategorija yra kokybės kaip bendradarbiavimo koncepcija. Ši koncepcija iš dalies išplečia kokybės kaip prieinamumo požiūrį, tačiau papildomai įtraukia bendradarbiavimo svarbą. Bendradarbiavimo principas teikiant socialines paslaugas yra vienas iš pamatinių veiklos principų. Bendradarbiavimas leidžia tikslingiau organizuoti įstaigos veiklą, efektyviau naudoti išteklius (Žalimienė et al, 2013). Ši koncepcija tapo ypač aktuali, didėjant socialinių paslaugų ekonomizavimo aspektui, kai padidėjo poreikis įtraukti kitus paslaugų teikėjus. Bendrajame aprėpties memorandume (2003) nurodoma, kad būtina artimiausiu metu „*reformuoti socialinių paslaugų teikimą, pertvarkant jų finansavimo modelį bei sukuriant bendrą socialinių paslaugų standartų, kokybės vertinimo ir kontrolės mechanizmą*“. Taip pat kalbama apie prieinamumą: „*neišplėtos pažangios socialinių paslaugų teikimo formos bendruomenėje*“, tačiau šiame dokumente atkreipiamas dėmesys į bendradarbiavimo svarbą: „*nepakankamai į paslaugų teikimą įtraukiamos NVO ir privataus sektoriaus teikėjai*.“ Bendruomenės dalyvumo skatinimas paspartintų socialinės paramos ir paslaugų teikimo

perdavimą privačiam ir NVO sektoriui, taip pat sudarytų sąlygas gyventojų bendruomenės vidi- niam sutelktumui didinti, verslumui plėtoti. Šis aspektas yra labai svarbus, nes, kaip minėta šiame straipsnyje, didėjantis socialinių paslaugų poreikis viršija esamus išteklius. Daugelis pastarųjų metų tyrimų įrodo, kad paslaugų teikimo perdavimas NVO sektoriui padėtų užtikrinti paslaugų valdymo efektyvumą ir taupyti lėšas. 2013 m. Lietuvoje atliktas tyrimas (Kotova, 2013) parodė, kad NVO rėmimo apimtis Lietuvoje yra maža ir mažėja. Vertinant socialinio darbo paslaugų finansavimą, savivaldybės labiausiai palaiko viešojo sektoriaus organizacijų tiesioginį finansavi- mą. Paslaugų pirkimas kaip NVO finansavimo būdas vertinamas kaip netinkamai organizuotas socialinių paslaugų teikimas.

Lietuvos pažangos strategijoje Lietuva 2030 taip pat teigiama, kad „*Visuomenė turi pripažinti socialinę atskirtį patiriančių asmenų teises, padėti jiems išsaugoti orumą ir būti visaverčiais visuomenės nariais, aktyviai dalyvauti socialinės įtraukties politikoje ir veikloje, padėti kovoti su stereotipais ir stigmatizacija, išsaugoti ir stiprinti gyvenimo kokybę...*“ Atsižvelgiant į keliamus paslaugai tikslus ir kokybės reikalavimus, viešąsias paslaugas turi teikti ne tik valdžios instituci- jos, bet ir bendruomenės, nevyriausybinių organizacijos ar net verslo įmonės. Viešasis sektorius turėtų teikti tik tas paslaugas, kurių negali teikti nevyriausybinių organizacijos, bendruomeninės organizacijos ir verslo įmonės. Strategijoje nurodoma, kad prastą viešųjų paslaugų kokybę lemia nepakankama orientacija į paslaugų vartotojus ir menkas jų įtraukimas į teikiamų paslaugų tobu- linimą. Strategijoje numatyta „*skatinti susitarimus su vietos bendruomene dėl paslaugų teikimo masto ir kokybės standartų (angl. Citizens Charters)*“. Plėtojama tiek skirtingų sektorių, tiek klientų ir paslaugų teikėjų bendradarbiavimo svarba ir ši apibrėžtis labiausiai susijusi su šiame straipsnyje nagrinėta naujosios viešosios paslaugų vadybos samprata, tačiau ji menkai išvystyta.

Socialinių paslaugų kokybė kaip kliento poreikių tenkinimas. Trečioji koncepcija, kuri būtų išsamiausia ir labiausiai atitiktų socialinių paslaugų specifiką, inkorporuoja jautrumo klientui as- pektą. Tai koncepcija, kuri skatina kurti vidinį kokybės užtikrinimo modelį, kai stiprinama vidinė organizacijos savireguliacija. Pirmasis dokumentas, kuriame konkrečiai apibrėžiami socialinių paslaugų kokybės principai ir vertinimo kriterijai, yra Socialinės globos normos (2007, 2012). Apraše numatyti šie pagrindiniai principai, tiesiogiai susiję su Europos socialinių paslaugų koky- bės sistema: asmens teisių užtikrinimo, dalyvavimo ir bendradarbiavimo; pasirinkimo ir sociali- nės globos tikslingumo; asmens savarankiškumo ugdymo ir socialinės integracijos; nediskrimi- navimo. Parengtos normos nurodo kryptį, kaip gali būti apibrėžiama socialinių paslaugų kokybė, tačiau jose nenurodoma būdų ir metodų, kaip taikyti šiuos instrumentus. Normos remiasi kliento poreikių tenkinimo doktrina, tačiau jas būtų prasminga papildyti tokiais principais: organizacinės kultūros plėtra, lyderystė, nuolatinis tobulėjimas, nes paslaugų kokybė apima tiek individualų, tiek organizacinį lygmenį.

Išvados

Lietuvoje per trumpą laiką socialinio darbo profesija susidūrė su dideliais iššūkiais. Naujų iššūkių socialinio darbo praktikai kuria socialinių paslaugų ekonomizavimo tendencijos, kuriasi sociali- nių paslaugų rinka, socialinių paslaugų įstaigos turi gebėti taikyti naujausius viešosios vadybos principus. Iš pramonės ir privataus verslo sektorių kilusi kokybės ir jos užtikrinimo idėja ilgą laiką atrodė nepriimtina socialinio darbo laukui, pagrįstai teigiant, kad socialinio darbo paslau-

gos negali būti standartizuotos. Tačiau pastarąjį dešimtmetį ar net kelis dešimtmečius didėjanti socialinių paslaugų apimtis ir naujosios viešosios vadybos paradigma galutinai įtvirtino kokybės sąvoką socialinių paslaugų teikimo srityje. Į viešųjų socialinių paslaugų planavimą ir teikimą vis labiau įsitraukiant visuomenei, paslaugos modernizuojamos, viešajam sektoriui pradedami taikyti principai, anksčiau galioję tik versle: paslaugų teikėjai skatinami varžytis siekiant geresnės kokybės, paslaugų vartotojams suteikiama galių ir vis plačiau jie dalyvauja priimant sprendimus.

Standartizaciją galima apibūdinti kaip veiklą, kurios tikslas – įvesti optimalią tvarką tam tikroje srityje, pateikiant bendrąsias nuostatas ar reikalavimus. Standartizacija yra vienas iš būdų užtikrinti paslaugų kokybę, kai kiti metodai netinka arba jiems įgyvendinti reikia laiko ir sąnaudų. Standartizacija kaip kokybės užtikrinimo metodas gali būti taikoma socialinių paslaugų sektoriuje kaip laikina priemonė arba tik tam tikro pobūdžio paslaugoms.

Europoje daugelis valstybių naudoja tam tikras socialinių paslaugų normas ar rekomendacijas. Tarptautinės, su socialinių paslaugų teikimu susijusios organizacijos, padedant Europos Komisijai, kuria bendrus socialinių paslaugų principus. Skirtingus standartus ar rekomendacijas socialinių paslaugų turiniui ir kokybei turi Čekija, Airija, Didžioji Britanija, Australija, JAV (tiesa, čia standartai nėra kuriami nacionaliniu lygiu). Lietuvoje pirmasis bandymas apibrėžti socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir standartizuoti paslaugų teikimą buvo 2007 m. (papildyta 2012 m.) patvirtintos Socialinės globos normos. Vėliau formalios standartizacijos tikslais buvo sukurta socialinių paslaugų įstaigų licencijavimo sistema, atsižvelgianti į institucinę kontrolės modelį.

Nagrinėjant Lietuvos strateginius dokumentus reikia pažymėti, kad nėra įvardijamos konkrečios socialinių paslaugų kokybės apibrėžtys, kurios padėtų sukurti bendrą kokybės modelį ir siekti jį įgyvendinti. Socialinių paslaugų kokybės samprata siejama su institucinio kokybės kontrolės modelio įgyvendinimu ir paremta kiekybiniais paslaugų vertinimo indikatoriais, pastebėta mažai sąsajų su profesionaliu kokybės užtikrinimo modeliu ir kokybinių paslaugų vertinimo kriterijų integravimu. Analizuotuose Lietuvos strateginiuose dokumentuose socialinių paslaugų kokybės samprata retai siejama su aukštais profesiniais standartais, etika ir vertybėmis.

Nors bendradarbiavimo (tiek sistemos viduje, tiek išorinio) svarba deklaruojama strateginių lygmeniu, tačiau konkrečios strateginių nuostatų įgyvendinimo priemonės nėra skirtos įgyvendinti bendradarbiavimą. Apibrėžiant socialinių paslaugų kokybę pasigendama organizacinio lygmens, o būtent, nagrinėtuose dokumentuose nėra kalbama apie socialinių paslaugų organizacijų efektyvų, lyderystę ir nuolatinį tobulėjimą grįstą valdymą.

LITERATŪRA

Banevičiūtė, Z. 2005. *Baumano postmodernioji socialinė filosofija*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas. Magistro darbas.

Berger, P. L.; Lukmann, T. 1999. *Socialinis tikrovės konstravimas*. Žinojimo sociologijos traktatas. Vilnius: Pradai.

Bitinas, B.; Rupšienė, L.; Žydžiūnaitė, V. 2008. *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.

Brunsson, N.; Jacobsson, B. (eds.) 2000. *A World of Standards*. Oxford: Oxford Univ. Press.

Common Quality Framework for Social Services of General Interest (SSGI). Proposed CEN Workshop Agreement. 2010.

Dowling, M.; Client. 2008. Empowerment and Quality Assurance. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Vol. 13(1), Article 3.

- Ellerman, D. P. The Democratic Cooperation. The World Bank Washington, DC.
- European Quality Management Programme [žiūrėta 2015 m. birželio 2 d.] Prieiga per internetą: <https://www.edqm.eu/en/quality-management-19.html>
- European Platform for Rehabilitation. [žiūrėta 2015 m. kovo 2 d.] Prieiga per internetą: <http://www.epr.eu/index.php/52-equass>
- Espeland, W. N.; Stevens, M. L. 2008. A sociology of quantification. *Eur. J. Sociol.* XLIX:401–436.
- Ferguson, H. 2001. Social Work, Individualization and Life Politics. *British Journal of Social Work*, 31, 41–55.
- Fourteen Points For The Transformation Of Management*. [žiūrėta 2015 m. sausio 22d.] Prieiga per internetą: <https://deming.org/theman/theories/fourteenpoints>
- Giddens, A.; Johnatan, T. (eds). 1988. *Social Theory Today*. Stanford University Press.
- Gitlow Howard, S.; Alan, J. Oppenheim, Rosa Oppenheim David M. Levine. 2005. *Quality management*. Book, third edition. New York; McGraw-Hill/Irwin.
- Gower. 2003. *Handbook of quality management*. Handbook, third edition. London: Gower publishing company.
- Gvaldaitė, L. 2007. Socialinio darbo indėlis kuriant žmogaus gerovę. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, Nr. 4.
- Kardelis, K. 2002. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
- Krislov, S. 1997. *How Nations Choose Product Standards and Standards Change Nations*. Pittsburgh, PA: Univ.Pittsburgh Press.
- Koch-Nielsen, Inger. 2003. *Quality Assurance in Social Public Services and their possible application in services for homeless people*. EUROHOME-IMPACT Project, Copenhagen.
- Kondrataitė, G. Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intellectual Economics*, 2012, Vol. 6, No. 3(15).
- Kotova, L. 2013. *Socialinio darbo paslaugų privatizavimas*. Daktaro disertacija. Vilnius
- Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“. [žiūrėta 2015 m. kovo 3d.] Prieiga per internetą: <https://www.lietuva2030.lt/lt>
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo. 2007 m. vasario 20 d. įsakymo Nr. A1-46.
- Lukauskienė, A.; Ruževičius, J. 2013. Bendrojo vertinimo modelio veiksmingumo didinimo galimybių tyrimas. *Verslo ir teisės aktualijos / Current Issues of Business and Law*, 8, 90–119.
- Malley, J.; Netten, A. *Measuring And Monitoring The Value Of Social Services*. Personal Social Services Research Unit (PSSRU) University of Kent, Canterbury, United Kingdom.
- Mataitytė-Diržienė, J. 2011. *J. Sutrikusios psichikos asmenų vaizdavimas Lietuvos žiniasklaidoje*. Daktaro disertacija. Vilnius: Vilniaus universitetas.
- Nachmias, Ch. F.; Nachmias, D. 1996. *Research methods in the Social Science*. London.
- Naujanienė, R.; Motiečienė, R. 2011. Socialinių paslaugų sistemos dalyvių, socialinių darbuotojų ir klientų patirties kritinė refleksija. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 7 (1).
- Parton, P. O’Byrne. 2000. What Do We Mean By ‘Constructive Social Work’. *Critical Social Work*, 1 (2).
- Rapolienė, G. 2007. Lietuvos pagyvenusių žmonių identitetas iš postmodernizmo perspektyvos. *Gerontologija*, 8(2).
- Ruževičius, J. Kokybės vadybos ir žinių vadybos sąsajų tyrimas. *Informacijos mokslai*, 2005, 35.
- Ruževičius, J. 2006. *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
- Smalskys, V.; Skietrys, E. Viešojo valdymo modernizavimo aspektai ir įgyvendinimo problemos. 2008. *Viešojo politika ir administravimas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Nr. 24.
- Tumėnas, A. 2010. *Valstybinių organizacijų reformų ir pokyčių teorinė analizė*. Daktaro disertacija. Vilnius: MRU.
- Urvikis, M. 2014. Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. *Viešojo politika ir administravimas*, t. 13, Nr. 2.

- Žalimienė, L. 2006. Nauji iššūkiai socialinių paslaugų plėtrai – mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimas. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, Nr. 3.
- Žalimienė, L. 2007. Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. *Gerontologija*, 8(1): 44–54.
- Žalimienė, L.; Skučienė, D.; Junevičienė, J.; Gataulinas, A. 2013. Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje. Lietuvos socialinių tyrimų institutas. Vilnius.
- Weinbach, R. W. 1990. *The social worker as manager*. New York, London.
- Quality assurance in the social care sector. The role of training*. 2010. European Centre for the Development of Vocational Training CEDEFOP Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Voluntary European Quality Framework for Social Services*. The Social Protection Committee, EC, 2010.

THE PROBLEM OF QUALITY DEFINITION AND QUALITY ASSURANCE IN SOCIAL SERVICES SECTOR IN LITHUANIA

Ieva Adomaitytė-Subačienė

Summary

The article examines different quality concepts and analyses the opportunities to implement those concepts into the social services sector. The author provides the context of social services sector in Lithuania by analysing the new challenges arising in this sector based on the need to implement quality assurance and quality assessment models. In accordance with the specifics of social work and the vulnerability of the social work client, it is important to define the role of internal quality model based on standardization, and the external one based on professional self-regulation and ethics. The article examines the quality of social services and the context of this definition in the Lithuanian strategic documents.

Key words: quality of social services, quality assurance, quality management, definition of quality.